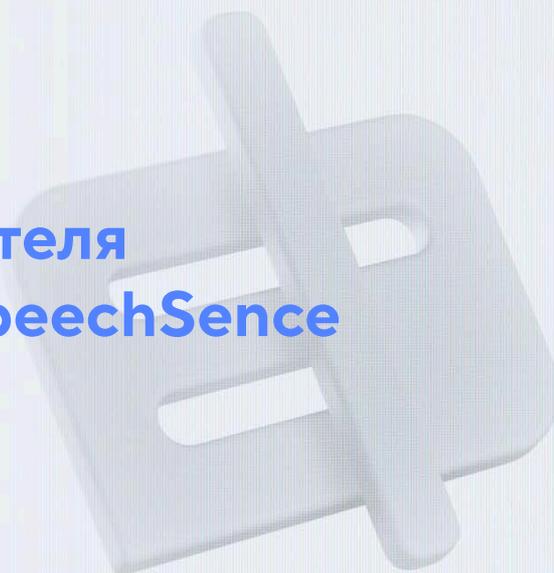


# Руководство пользователя приложения Yandex SpeechSense в Битрикс24



## Содержание

1. Настройка подключения в Yandex Cloud .....	2
1.1. Создание сервисного аккаунта в Yandex SpeechSense .....	2
1.2. Создание пространства в Yandex SpeechSense .....	4
1.3. Создание подключения в Yandex SpeechSense .....	5
1.4. Создание проекта в Yandex SpeechSense .....	7
1.5. Добавление участников в Yandex SpeechSense .....	8
2. Установка приложения в Б24 .....	9
3. Настройка выгрузки в приложении .....	9

## Внимание!

Для использования приложения у вас должен быть зарегистрирован аккаунт в Яндекс.Облаке, создан и переведен в режим платного потребления платежный аккаунт.

Как зарегистрировать аккаунт:

<https://yandex.cloud/ru/docs/billing/quickstart/>

Как перейти на платное потребление:

<https://yandex.cloud/ru/docs/billing/operations/activate-commercial>

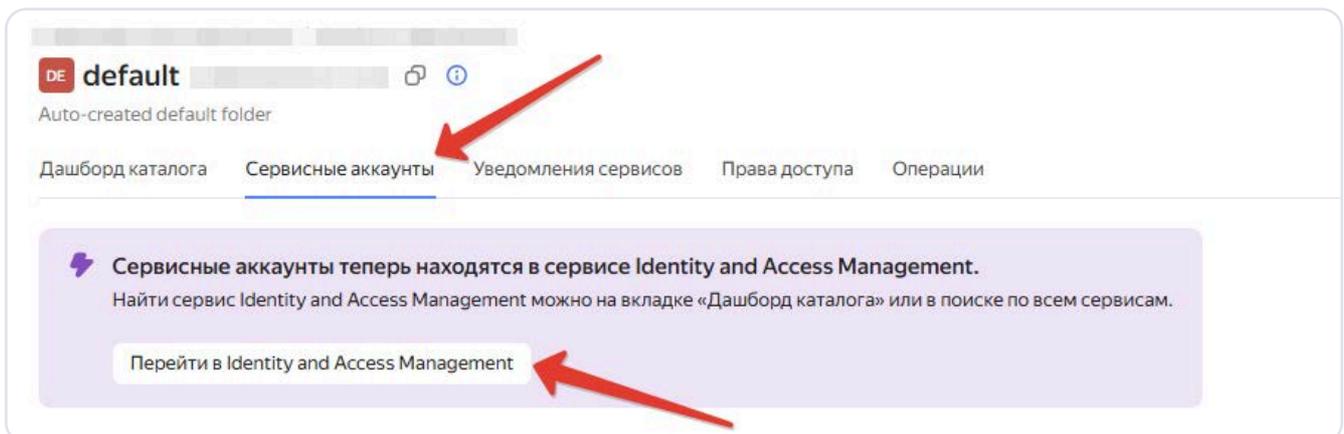
## 1.1. Создание сервисного аккаунта в Yandex SpeechSense

Для использования приложения интеграции с Yandex SpeechSense необходимо выполнить следующие шаги по настройке подключения:

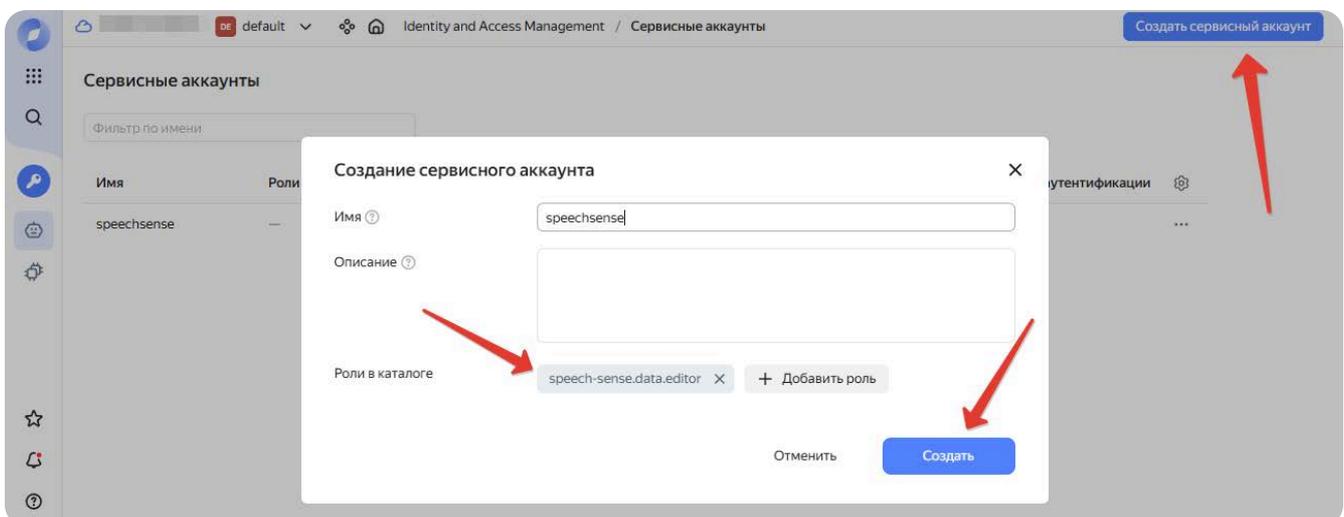
1. Зайдите в консоль Яндекс.Облака:

<https://yandex.cloud/ru/docs/billing/operations/activate-commercial>

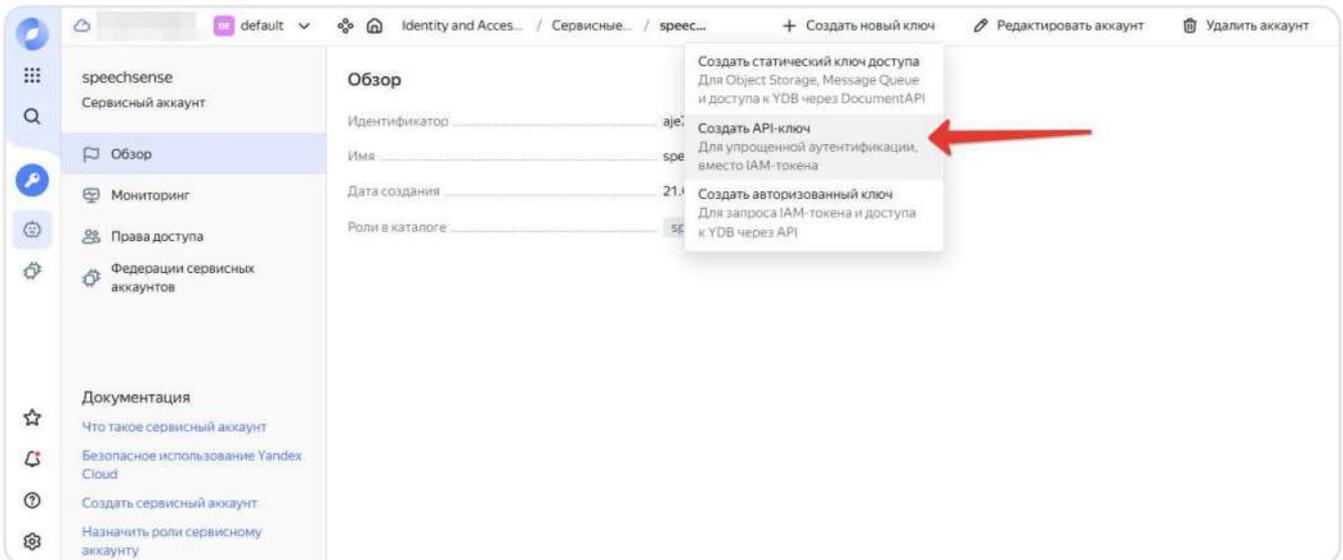
2. Перейдите в настройки сервисных аккаунтов:



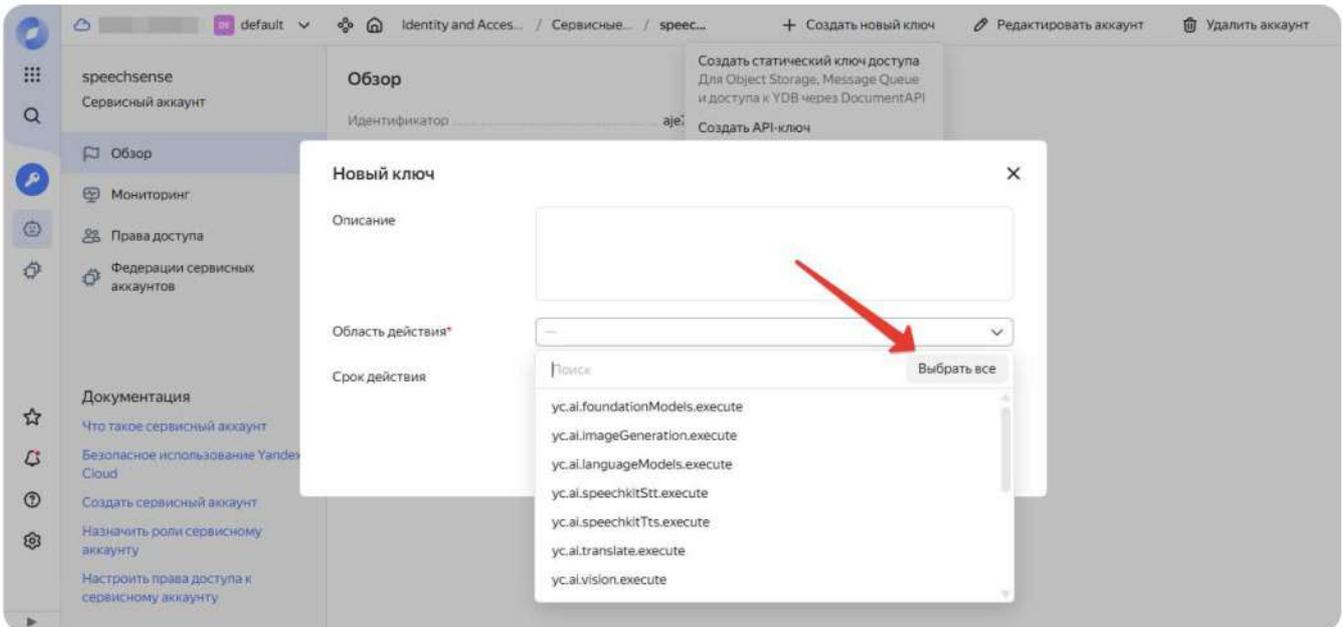
3. Нажмите кнопку «Создать сервисный аккаунт». Введите название, например «speechsense» и выберите роль в каталоге «**speech-sense.data.editor**». Нажмите «Создать».



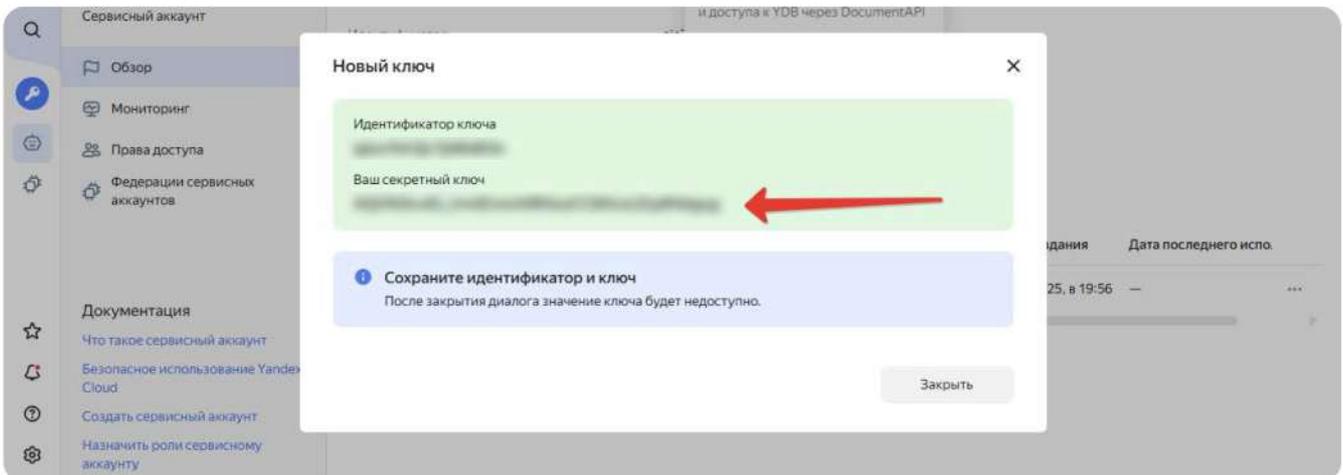
4. Созданный аккаунт отобразится в списке, щелкните по нему чтобы зайти в обзор сервисного аккаунта. Нажмите «Создать новый ключ», затем «Создать API-ключ»



5. В поле «Область действия» нажмите «Выбрать все», остальные поля оставьте пустыми. Затем нажмите «Создать»

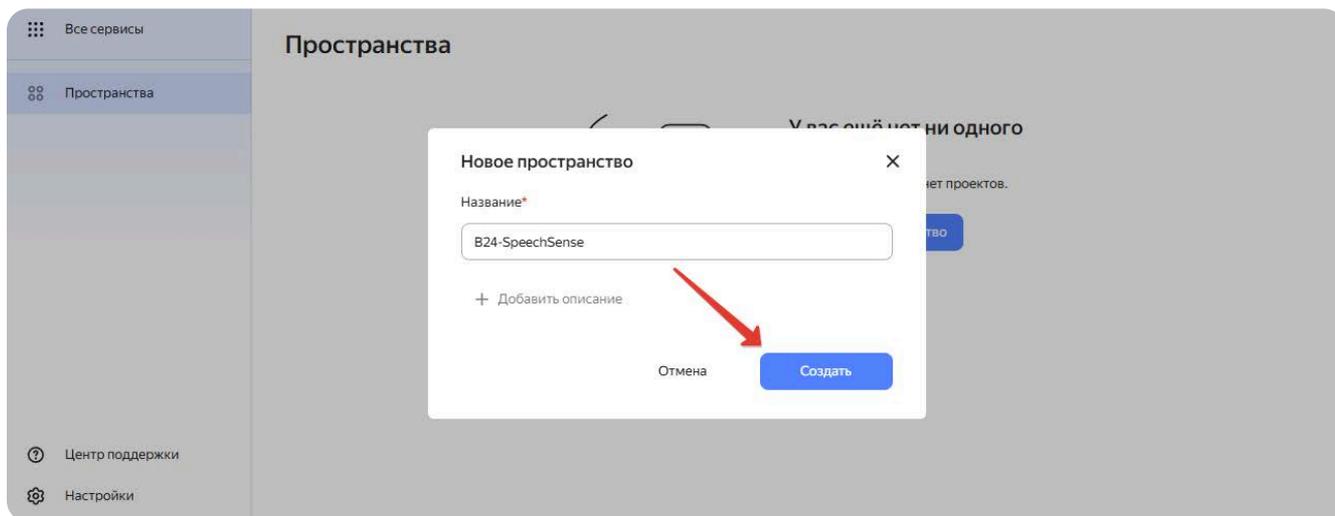


6. На экране появится окно с секретным ключом – скопируйте и сохраните его, **этот ключ необходимо вставить в соответствующее поле настроек приложения для включения интеграции.**

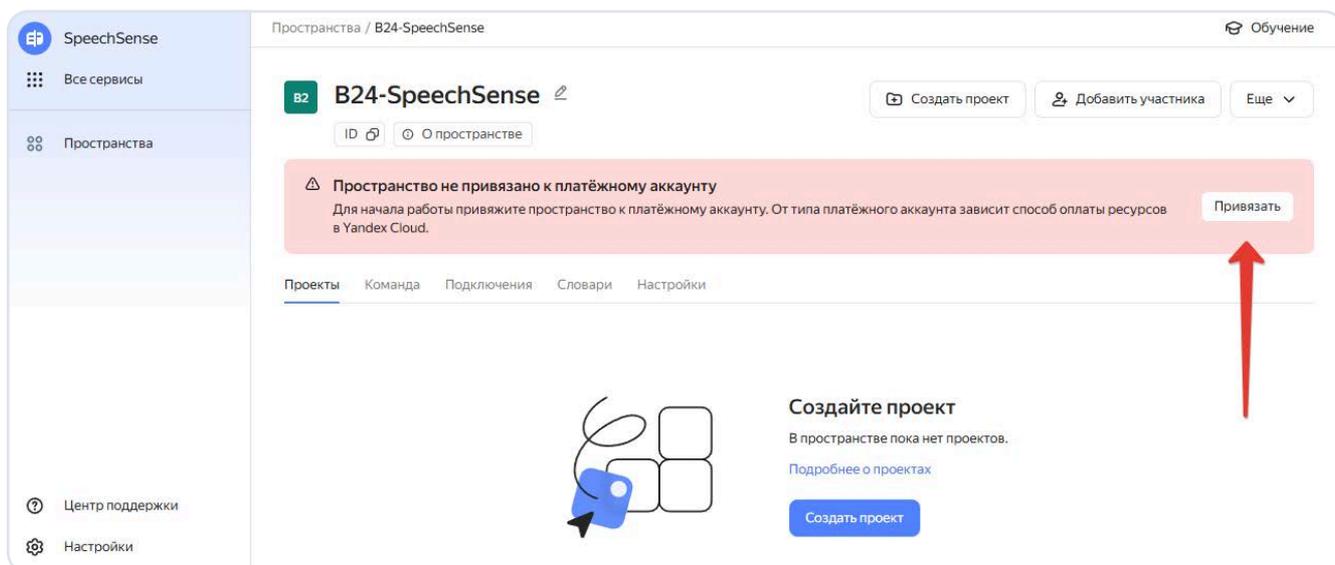


## 1.2. Создание пространства в Yandex SpeechSense

7. Перейдите в консоль сервиса SpeechSense по ссылке <https://speechsense.yandex.cloud> Нажмите «Создать пространство» и придумайте название для своего проекта. Нажмите «Создать»

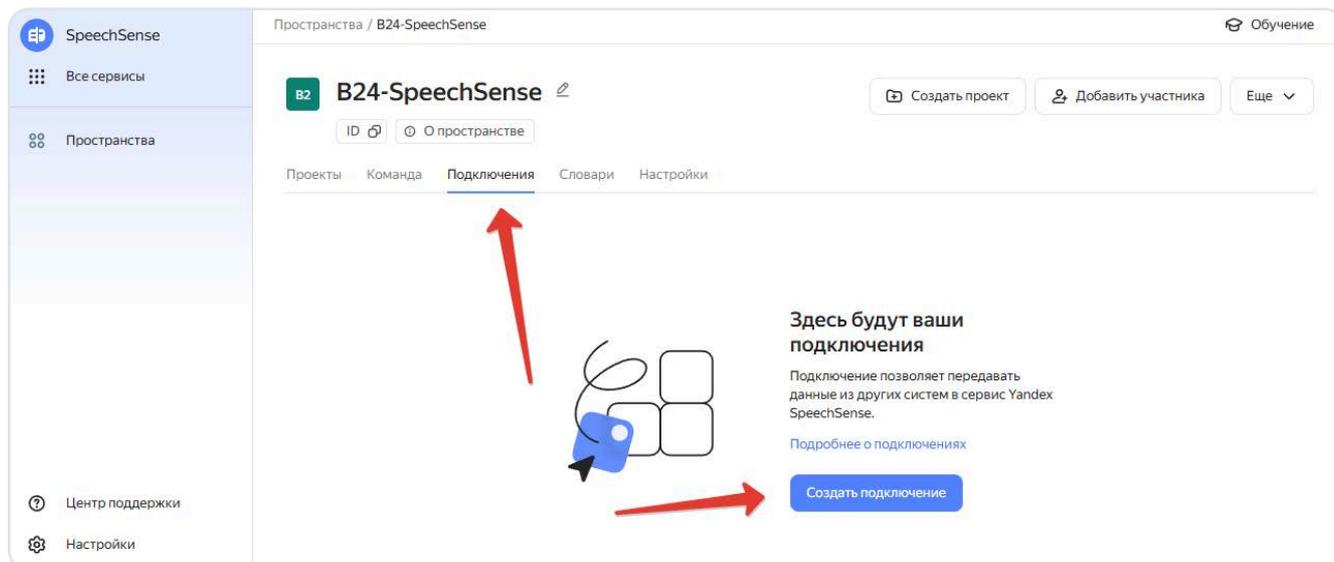


8. Новое пространство нужно будет привязать к платёжному аккаунту, нажмите «Привязать», выберите свой платёжный аккаунт и еще раз нажмите «Привязать».



## 1.3. Создание подключения в Yandex SpeechSense

9. Перейдите на вкладку «Подключения», нажмите «Создать подключение».



10. Придумайте и введите название для нового подключения, например «B24». Проверьте и выберите в каком канале в ваших записях звонков звучит голос оператора, а в каком – клиента. По необходимости, заполните в разделе «Общие метаданные» набор полей, которые хотите получать из Битрикс24. Полный список доступных полей в текущей версии приложения:

id  
portal\_user\_id  
portal\_number  
phone\_number  
call\_id  
external\_call\_id  
call\_category  
call\_duration  
call\_start\_date  
call\_record\_url  
call\_vote  
cost  
cost\_currency  
call\_failed\_code  
call\_failed\_reason  
crm\_entity\_type  
crm\_entity\_id  
crm\_activity\_id  
rest\_app\_id  
rest\_app\_name  
transcript\_id  
transcript\_pending  
session\_id  
redial\_attempt  
comment  
record\_duration  
record\_file\_id  
call\_type

Затем нажмите кнопку «Создать подключение».

The screenshot shows the 'Общие метаданные' section of the SpeechSense interface. It contains a table with columns: Ключ (Key), Тип (Type), Название в системе (Name in system), and Описание (Description). The table lists several keys: 'date' (Date), 'direction\_outgoing' (Logical), 'language' (String), 'crm\_entity\_type' (String), and 'crm\_entity\_id' (String). Below the table is a '+ Добавить ключ' (Add key) button and a 'Создать подключение' (Create connection) button, which is highlighted by a red arrow.

Ключ	Тип	Название в системе	Описание
date	Дата	Дата начала	
direction_outgoing	Логический	Исходящее направление	
language	Строка	Язык	
crm_entity_type	Строка	Тип сущности Битрикс24	
crm_entity_id	Строка	ИД сущности Битрикс24	

11. Отобразится сообщение что подключение успешно создано и вы увидите что его статус сменился на «Активно». Скопируйте и сохраните ID подключения. **Этот ID необходимо вставить в соответствующее поле настроек приложения для включения интеграции.**

The screenshot shows the 'B24' connection details page. The connection is active, as indicated by the 'Активное' status. A red arrow points to the 'ID' field, which is highlighted with a red box. Below the connection details, there are sections for 'Оператор' (Operator) and 'Клиент' (Client) with their respective keys and types.

Ключ	Тип	Название в системе	Описание
operator_name	Строка	Оператор	—
operator_id	Строка	—	—

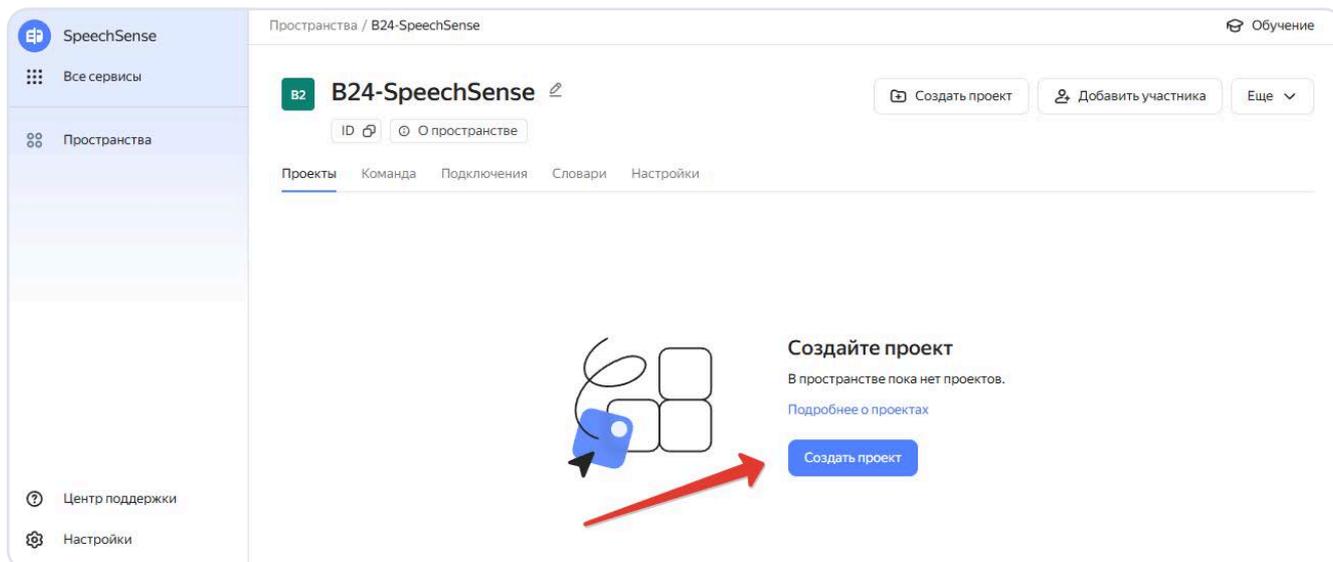
Ключ	Тип	Название в системе	Описание
client_name	Строка	Клиент	—
client_id	Строка	—	—

12. Перейдите по хлебным крошкам обратно в пространство SpeechSense.

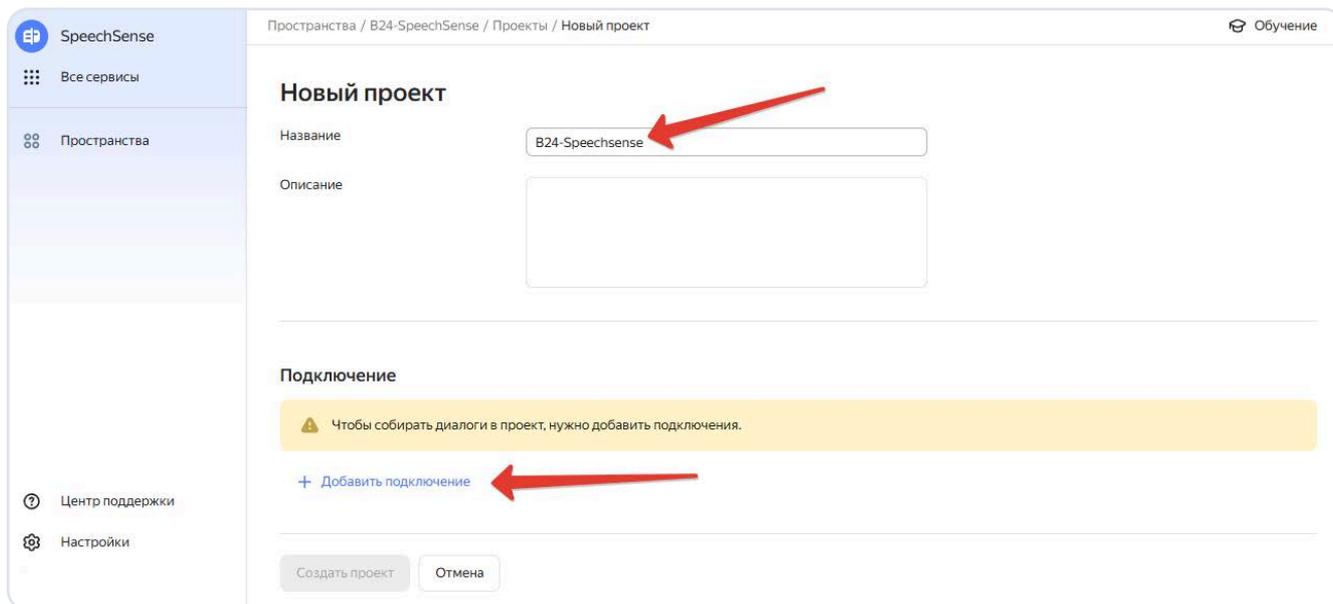
The screenshot shows the 'B24' connection details page. A red arrow points to the breadcrumb navigation path at the top of the page, which reads 'Пространства / B24-SpeechSense / Подключения / B24'. The 'Активное' status is also highlighted with a red box.

## 1.4. Создание проекта в Yandex SpeechSense

13. Нажмите «Создать проект» во вкладке «Проекты»

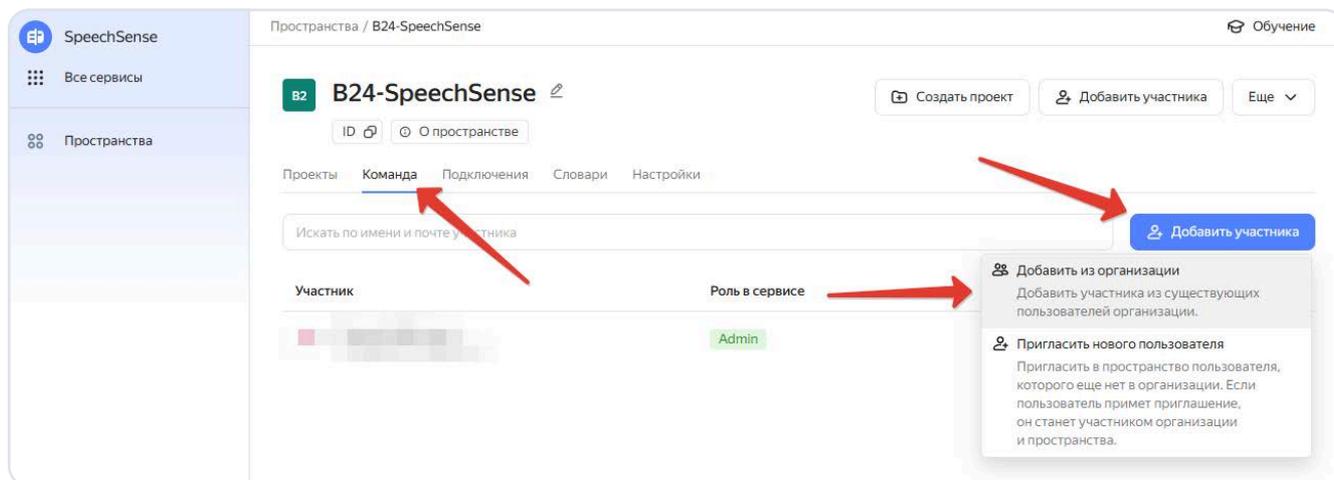


14. Придумайте название для проекта, затем нажмите «Добавить подключение» и выберите созданное на прошлом шаге подключение. Затем нажмите «Создать проект» внизу экрана.

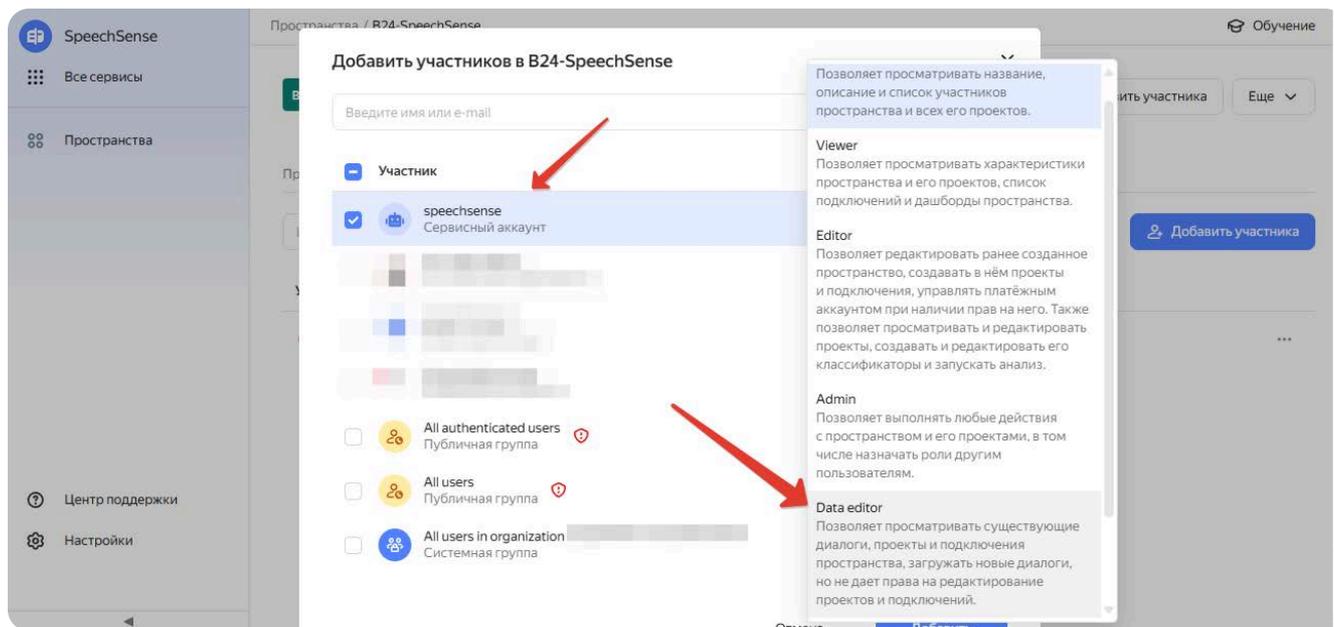


## 1.4. Добавление участников в Yandex SpeechSense

15. Вернитесь по хлебным крошкам обратно в пространство SpeechSense, перейдите на вкладку «Команда» и нажмите «Добавить участника». Выберите «Добавить из организации».



16. Выберите в списке созданный ранее на шаге 3 сервисный аккаунт и выберите для него роль Data Editor. Нажмите внизу кнопку «Добавить».



**На этом настройка подключения в Яндекс Облаке завершена.**

## 2. Установка приложения в Б24

17. Перейдите в маркетплейс Битрикс24. В поисковой строке введите название приложения, найдите и установите приложение.

## 3. Настройка выгрузки в приложении

18. Перейдите в настройки приложения в вашем Битрикс24. Нажмите кнопку «Редактировать» для изменения настроек.

Настройки выгрузки в Yandex SpeechSense

Язык: Русский

ID подключения SpeechSense: .....

API-ключ: ? .....

Проверить подключение

С какой даты загружать звонки: ? 26.03.2025

По какую дату загружать звонки: ? 27.04.2025

Список пользователей: ? 3, 5, 7

Направление звонка: ?  
Все  
Исходящий  
Входящий

Минимальная длина разговора: ? 41

ID последнего обработанного звонка: 0 Сбросить

Выгрузка остановлена Запустить выгрузку

Справка Редактировать

19. После нажатия на кнопку «Редактировать» все поля становятся доступными для изменения.

Настройки выгрузки в Yandex SpeechSense

Язык: Русский

ID подключения SpeechSense: .....

API-ключ: ? .....

Проверить подключение

С какой даты загружать звонки: ? 26.03.2025

По какую дату загружать звонки: ? 27.04.2025

Список пользователей: ? 3, 5, 7

Направление звонка: ?  
Все  
Исходящий  
Входящий

Минимальная длина разговора: ? 41

ID последнего обработанного звонка: 0 Сбросить

Выгрузка остановлена Запустить выгрузку

Справка Сохранить

20. В поле «Язык» выберите язык, который будет использоваться для распознавания. На данный момент доступно 2 языка: русский и казахский.

Настройки выгрузки в Yandex SpeechSense

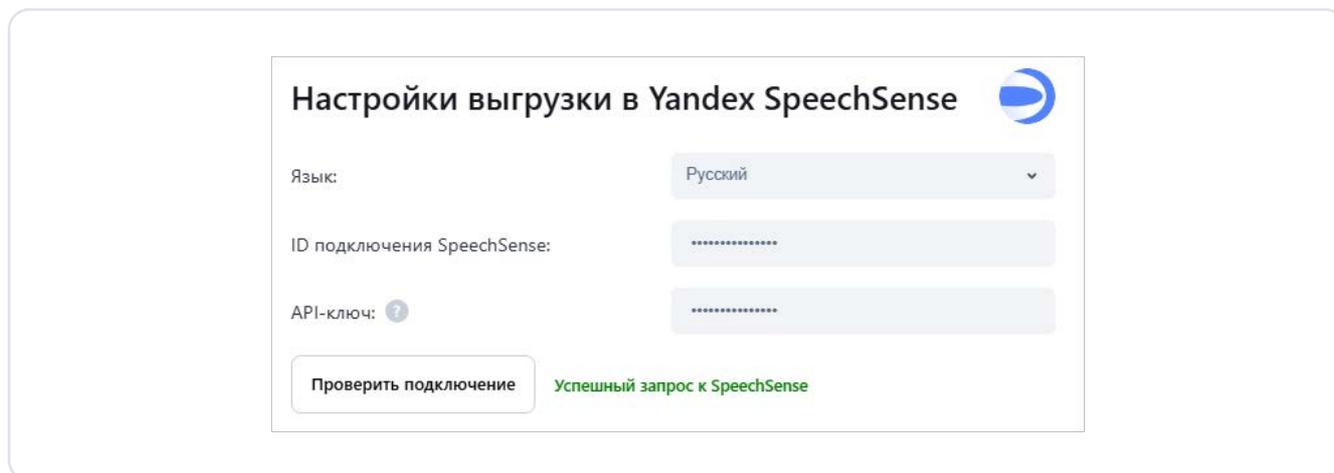
Язык: Русский

ID подключения SpeechSense: .....

API-ключ: ? .....

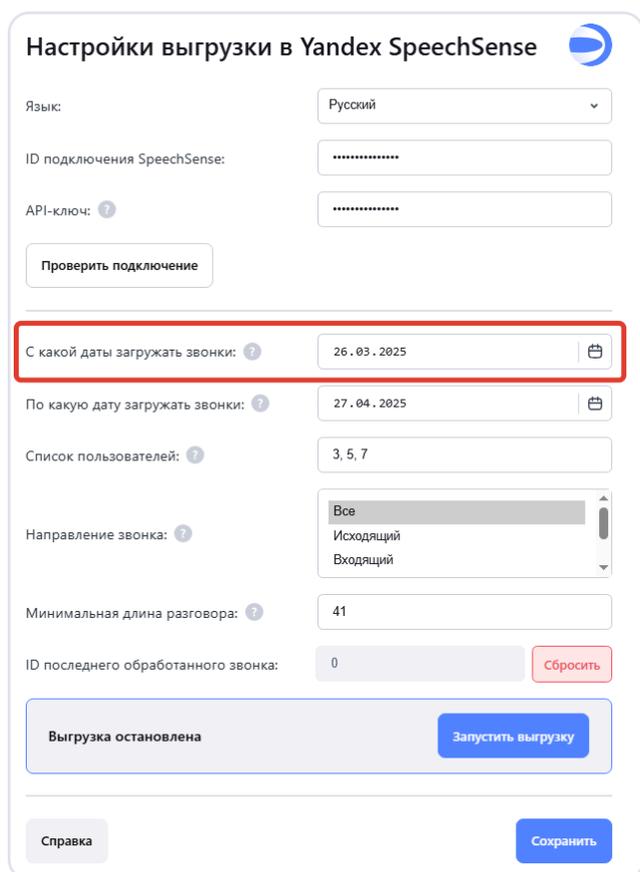
Проверить подключение

21. В поле «ID подключения SpeechSense» внесите ID подключения из шага 11. В поле «API-ключ» внесите ключ сервисного аккаунта из шага 6. Нажмите «Проверить подключение». Если всё по шагам выполнено правильно – отобразится сообщение «Успешный запрос к SpeechSense»



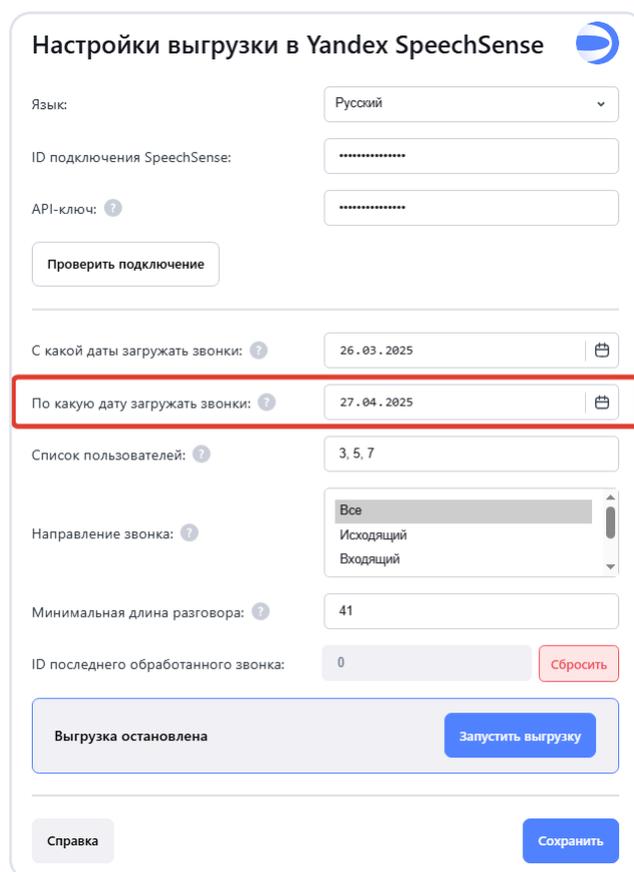
The screenshot shows the 'Настройки выгрузки в Yandex SpeechSense' interface. It includes a dropdown for 'Язык' (Russian), input fields for 'ID подключения SpeechSense' and 'API-ключ', and a 'Проверить подключение' button. A green message 'Успешный запрос к SpeechSense' is displayed below the button.

22. Далее выберите начиная с какой даты загружать звонки. Если не выбирать дату – выгрузка пойдет по всем звонкам в базе. Обратите на это внимание, мы рекомендуем для первого теста выгрузки обязательно выбирать дату.



The screenshot shows the 'Настройки выгрузки в Yandex SpeechSense' interface with various settings. The 'С какой даты загружать звонки' field is highlighted with a red box and contains the date '26.03.2025'. Other fields include 'По какую дату загружать звонки' (27.04.2025), 'Список пользователей' (3, 5, 7), 'Направление звонка' (Все), 'Минимальная длина разговора' (41), and 'ID последнего обработанного звонка' (0). Buttons for 'Проверить подключение', 'Выгрузка остановлена', 'Запустить выгрузку', 'Справка', and 'Сохранить' are visible.

23. Затем выберите дату, по какую включительно загружать звонки. Если не выбрать эту дату, то выгрузка будет произведена по текущую дату.



The screenshot shows the 'Настройки выгрузки в Yandex SpeechSense' interface with various settings. The 'По какую дату загружать звонки' field is highlighted with a red box and contains the date '27.04.2025'. Other fields include 'С какой даты загружать звонки' (26.03.2025), 'Список пользователей' (3, 5, 7), 'Направление звонка' (Все), 'Минимальная длина разговора' (41), and 'ID последнего обработанного звонка' (0). Buttons for 'Проверить подключение', 'Выгрузка остановлена', 'Запустить выгрузку', 'Справка', and 'Сохранить' are visible.

24. Перечислите список ID пользователей Битрикс24 по которым выгружать звонки (т.е. список ваших операторов). Если список оставить пустым – будут выгружаться звонки по всем пользователям.

Настройки выгрузки в Yandex SpeechSense

Язык: Русский

ID подключения SpeechSense: .....

API-ключ: ? .....

Проверить подключение

С какой даты загружать звонки: ? 26.03.2025

По какую дату загружать звонки: ? 27.04.2025

**Список пользователей: ? 3, 5, 7**

Направление звонка: ? Все  
Исходящий  
Входящий

Минимальная длина разговора: ? 41

ID последнего обработанного звонка: 0 Сбросить

Выгрузка остановлена Запустить выгрузку

Справка Сохранить

ID пользователей можно посмотреть в разделе «Сотрудники».

ID	Сотрудник	Подразделение	E-Mail	Мобильный телефон	Дата последней активности	Мобильное приложение	Приложение для компьютера
3						Не установлено	Не установлено
1						Не установлено	Не установлено
5						Не установлено	Не установлено
8						Не установлено	Не установлено

25. Выберите направление звонка. Вы можете выбрать один или несколько вариантов. Возможные варианты:

Все – выгрузка по всем типам звонков.

Исходящий – выгрузка по исходящим звонкам.

Входящий – выгрузка по входящим звонкам.

Входящий с перенаправлением на мобильный – выгрузка по входящим звонкам, которые были перенаправлены на мобильный номер оператора.

Обратный звонок – выгрузка по звонкам, который заказал клиент после заполнения CRM-формы.

С какой даты загружать звонки: 26.03.2025

По какую дату загружать звонки: 27.04.2025

Список пользователей: 3, 5, 7

Направление звонка: Все, Исходящий, Входящий

Минимальная длина разговора: 41

ID последнего обработанного звонка: 0 Сбросить

Выгрузка остановлена Запустить выгрузку

Справка Сохранить

26. Укажите минимальную длину разговора для выгрузки. Разумно будет отправлять в SpeechSense звонки длительностью от 30 секунд.

С какой даты загружать звонки: 26.03.2025

По какую дату загружать звонки: 27.04.2025

Список пользователей: 3, 5, 7

Направление звонка: Все, Исходящий, Входящий

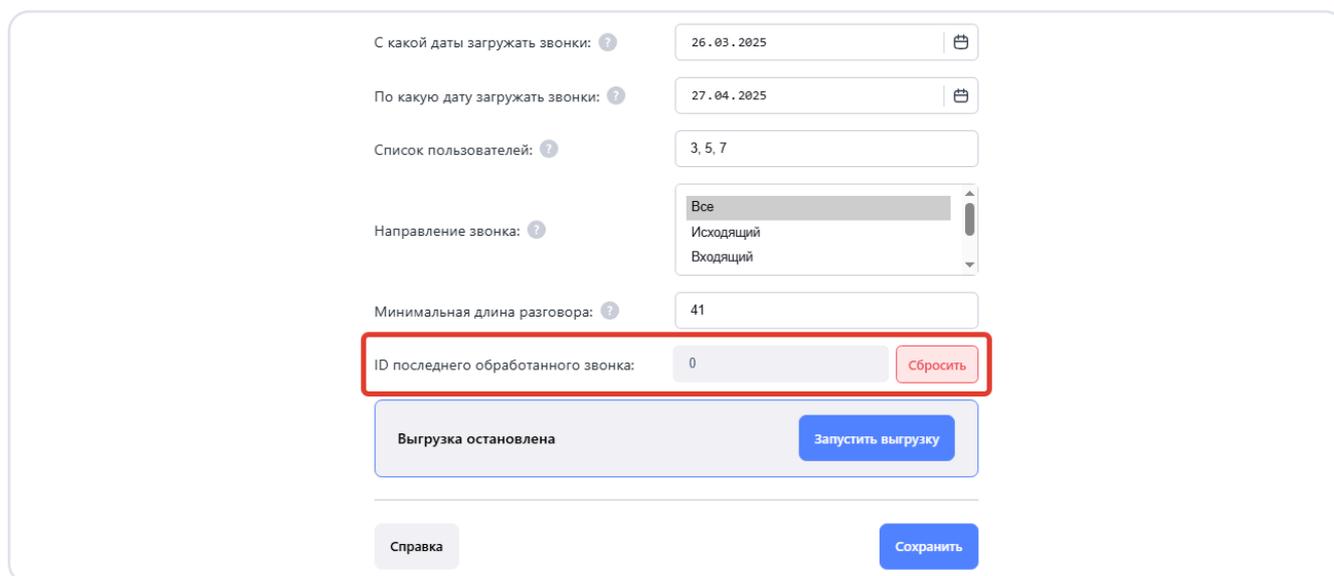
Минимальная длина разговора: 41

ID последнего обработанного звонка: 0 Сбросить

Выгрузка остановлена Запустить выгрузку

Справка Сохранить

27. Поле «ID последнего обработанного звонка» недоступно для редактирования. Здесь отображается значение, по которому можно определить какой звонок был обработан последним. При нажатии на кнопку «Сбросить» значение поля обнуляется и выгрузку можно начать заново.



С какой даты загружать звонки: 26.03.2025

По какую дату загружать звонки: 27.04.2025

Список пользователей: 3, 5, 7

Направление звонка: Все, Исходящий, Входящий

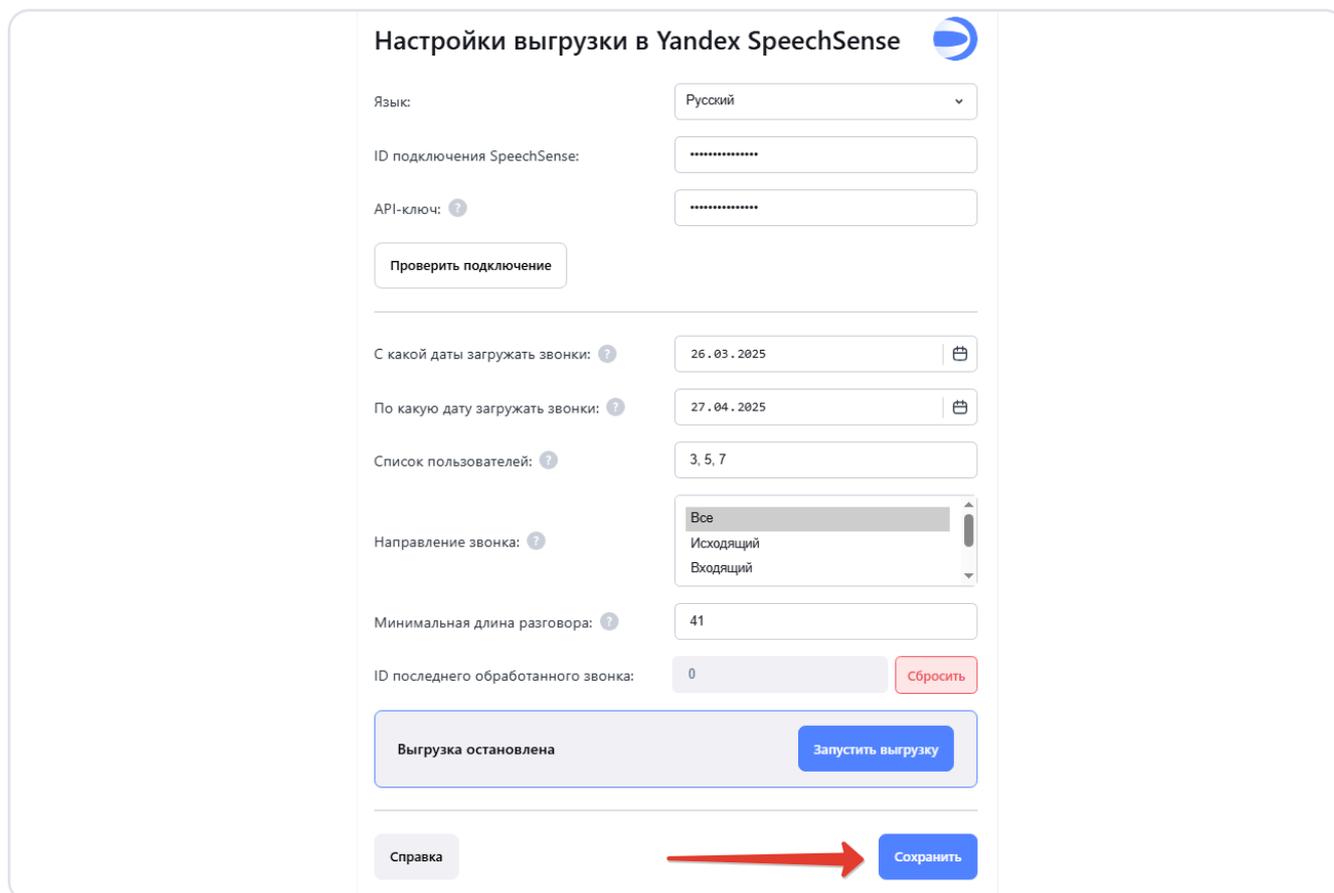
Минимальная длина разговора: 41

ID последнего обработанного звонка: 0 Сбросить

Выгрузка остановлена Запустить выгрузку

Справка Сохранить

28. После внесения всех настроек нажмите кнопку «Сохранить»



Настройки выгрузки в Yandex SpeechSense

Язык: Русский

ID подключения SpeechSense: .....

API-ключ: .....

Проверить подключение

С какой даты загружать звонки: 26.03.2025

По какую дату загружать звонки: 27.04.2025

Список пользователей: 3, 5, 7

Направление звонка: Все, Исходящий, Входящий

Минимальная длина разговора: 41

ID последнего обработанного звонка: 0 Сбросить

Выгрузка остановлена Запустить выгрузку

Справка Сохранить

29. Затем нажмите «Запустить выгрузку». Через несколько секунд в панели проекта в SpeechSense вы увидите загруженные звонки, их расшифровку, и сможете начать настраивать отчеты.